



PLIEGO REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN

Expediente 0005-CP04-2020-000030

PLIEGO REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA Y DE ACOMPAÑAMIENTO EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

Órgano de Contratación: *Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización*
Unidad Gestora: *Servicio de Infraestructuras Tecnológicas y Centro de Soporte*



CSV: **E8B27C890E5C461D**
Pliego regulador de la contratación

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2020-10-02 14:12:13

PARTE I. CONDICIONES PARTICULARES

1 OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente procedimiento la contratación de un servicio de Teleasistencia y de acompañamiento en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra para el período 1 de noviembre de 2020 – 31 de octubre de 2021.

Esta contratación se encuentra englobada en el código CPV (Common Procurement Vocabulary). 32552120-4 (Teléfonos de emergencia).

2 RÉGIMEN JURÍDICO

El presente contrato de servicios tiene carácter administrativo y las partes contratantes quedan sometidas a lo establecido en este condicionado y sus anexos, y, a la Ley Foral 2/2018, de 113 de abril, de Contratos Públicos y cualesquiera otras disposiciones que regulen la contratación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Quienes concurren al presente proceso de contratación aceptan voluntariamente que se dé transparencia institucional a todos los datos derivados de los procesos de licitación, adjudicación y ejecución hasta su finalización.

3 IMPORTE DEL CONTRATO

En la oferta que formule el contratista se entenderán incluidos todos los impuestos, tributos y tasas aplicables, así como los gastos de desplazamiento, dietas y cuantos gastos se produzcan hasta la finalización de la prestación del servicio, y no podrá superar el valor estimado del contrato.

El valor estimado del contrato es 567.602,47 €, IVA excluido.

El presupuesto total del contrato, IVA incluido, asciende a 686.799,00 €.

4 TRAMITACIÓN y PROCEDIMIENTO

- a) Tramitación: Ordinaria.
- b) Procedimiento de adjudicación: Es un procedimiento excluido de convocatoria de licitación al amparo de la excepción prevista en el artículo 75.1.d de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos





5 FORMA DE PAGO Y DATOS PARA LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

El pago por el Gobierno de Navarra de los servicios objeto de este Pliego se realizará mensualmente, con relación a las partes de ejecución de las tareas encargadas, previa declaración de conformidad emitida por la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas y presentación de las correspondientes facturas en dicha Agencia.

6 DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato se extenderá desde el 1 de noviembre de 2020 hasta el 31 de octubre de 2021, periodo durante el cual la adjudicataria prestará los servicios contratados.

7 CAPACIDAD PARA CONTRATAR

Podrán contratar las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, no estén incurso en alguna de las prohibiciones o incompatibilidades para contratar, no se hallen en situación de conflicto de intereses y acrediten una solvencia económica, financiera, técnica o profesional suficiente para ejecutar la prestación contractual demandada.

8 PRESENTACIÓN DE OFERTA Y DOCUMENTACIÓN PARA LA ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El contratista presentará, la siguiente documentación en el **Registro General Electrónico de Navarra** (Navarra.es), indicando como destinatario en el menú desplegable **Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital** y como unidad concreta **10003364** e indicando asimismo en el campo de observaciones **Documentación para el expediente 0005-CP04-2020-000030 de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización** incluyendo la siguiente documentación:

Los documentos que deberá presentar son los siguientes:

1. Oferta

La oferta incluirá la proposición técnica y económica, ésta se expresará en euros y a todos los efectos se entenderá que la misma incluye cualquier otro gasto o impuesto (excepto el Impuesto sobre el Valor Añadido) que grave la realización de la contratación, sin que, por tanto, puedan ser estos repercutidos como partida independiente.





La empresa deberá aportar la oferta original con alguno de los sistemas de firma electrónica de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

La proposición deberá ajustarse al pliego que rige la contratación y su presentación supone su aceptación incondicionada sin salvedad o reserva alguna.

2. Declaración responsable del Anexo I

3. Documento o documentos que acrediten la personalidad del licitador y la representación, en su caso, del firmante de la proposición, consistentes en:

3.1 Documento Nacional de Identidad (o documento que le sustituya reglamentariamente) en el caso de personas físicas o empresarios individuales.

3.2 Si el licitador es persona jurídica, escritura de constitución o de modificación, en su caso, inscrita en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, la acreditación de la capacidad de obrar se realizará mediante la escritura o documento de constitución, de modificación, estatutos o acto fundacional en el que constaren las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro Oficial.

3.3 Los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro, presentarán poder bastante al efecto, inscrito, en su caso, en el Registro Mercantil. Igualmente, el representante aportará Documento Nacional de Identidad o el que reglamentariamente le sustituya.

Si la persona que ha firmado la proposición en nombre de la empresa no es la misma que va a firmar el contrato, se deberá aportar poder notarial bastante a favor de cada una de ellas y copias de sus respectivos DNIs o documento que reglamentariamente le sustituya.

No obstante, la presentación de la documentación exigida en los tres apartados anteriores, podrá sustituirse por el documento siguiente:

-Certificado de inscripción de la empresa en el Registro Voluntario de Licitadores de la Comunidad Foral de Navarra, regulado por el Decreto Foral 236/2007, de 5 de noviembre (Boletín Oficial de Navarra número 149, de 30 de noviembre de 2007), acompañado de declaración responsable de su vigencia conforme al modelo que se establece en el anexo II del mismo Decreto Foral.

- También podrá sustituirse por la declaración contenida en el apartado g) de la Declaración Responsable del Anexo I, siempre que, en su caso, se haya rellenado el nº de expediente correspondiente.



4. Certificados positivos vigentes expedidos por las Haciendas en las que el licitador esté obligado a la presentación de declaraciones tributarias (**Hacienda Estatal, Hacienda Foral de Navarra y/u otras Haciendas Forales**) y por la **Tesorería General de la Seguridad Social** acreditativos, respectivamente, de que el licitador se halla al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social. Los certificados correspondientes a la Hacienda Foral de Navarra deberán haber sido emitidos con una antelación no superior a tres meses y los demás con una antelación no superior a seis meses. No obstante, lo anterior, en caso de ser sujeto tributario de la Hacienda Foral de Navarra, el licitador no deberá presentar el certificado a esta Hacienda si ha cumplimentado la declaración responsable del Anexo I, autorizando a las unidades tramitadoras la solicitud del referido certificado.

En el supuesto de que los certificados de Seguridad Social y Hacienda mencionados no se puedan expedir por no ser obligatorio para el licitador la presentación de las declaraciones y documentos que se mencionan en los artículos 13 y 14 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, bastará la presentación por parte del licitador de declaración responsable relativa a tal circunstancia.

5. Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE): presentación del alta, en el caso de haberse producido en el ejercicio corriente; si el alta se ha efectuado en ejercicios anteriores, presentación del **último recibo** del impuesto, completado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto.

Si la documentación presentada es incompleta o presenta alguna duda, se requerirá al licitador para que complete o subsane los certificados y documentos presentados, otorgándole un plazo de, al menos, cinco días.

La adjudicación se realizará por el órgano de contratación.

El contrato se formalizará en documento administrativo en el plazo de 15 días naturales contados desde la terminación del plazo de suspensión de la adjudicación.

9 REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL Y CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, de Seguridad Social, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en



materia laboral, inserción socio laboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente de aplicación en el sector en el que se encuadre la actividad objeto del contrato.

La oferta económica deberá ser adecuada para que el adjudicatario haga frente al coste derivado de la aplicación, como mínimo, del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora, más las mejoras precio/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

Será obligación del contratista cumplir como mínimo, las condiciones salariales de los trabajadores conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación, mantener las plantillas mínimas y jornadas garantizadas que correspondan, así como garantizar las ausencias que se puedan producir.

Son condiciones especiales de ejecución del contrato la adopción por la empresa contratista de medidas específicas para la formación y la protección de la salud y seguridad en el trabajo.

10 PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA

- a) El incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato establecidas en este pliego tendrá carácter muy grave y se penalizará con el 5% del importe de la adjudicación.
- b) El incumplimiento de las condiciones laborales en relación con los trabajadores de la empresa contratista tendrá carácter muy grave y se penalizará con el 5% del importe de la adjudicación.
- c) Se establecen, además, las siguientes penalidades específicas en relación con la ejecución del contrato:

- o **Por falta de disponibilidad del sistema.**

El tiempo que exceda del máximo permitido por averías urgentes será penalizado a razón de 1000 €/hora.

El tiempo que exceda del máximo permitido por averías no urgentes será penalizado a razón de 250 €/hora.

Las penalizaciones se aplicarán mensualmente a partir del momento en que se superen los tiempos máximos de la disponibilidad exigida.



- **Por falta de entrega de los informes.**

Cada vez que haya un retraso superior a los 15 días en la entrega de un informe periódico, o cualquier informe que se solicite al adjudicatario desde el Gobierno de Navarra, habrá una penalización de 500 euros. Si la entrega se demora más de un mes, la penalización se fijará en 1.500 euros. La fecha de entrega del informe deberá haber sido fijada por el Gobierno de Navarra en el momento de la solicitud del informe.

El Gobierno de Navarra tendrá la potestad de doblar el importe de las penalizaciones impuestas si se constata que ha habido 5 retrasos que hayan sido penalizados.

- **Por retraso injustificado en atención de altas o bajas de terminales de personas usuarias, o de atención de averías de los mismos.**

Cualquier retraso injustificado en los plazos para la realización de la instalación de un terminal, retirada o traslado del mismo se penalizarán con 75 euros.

El retraso injustificado en el plazo de atención de una avería tendrá como consecuencia la aplicación de 100 euros de penalización.

El Gobierno de Navarra tendrá potestad de doblar el importe de las penalizaciones impuestas si se constatan al menos 15 retrasos que hayan sido penalizados.

Las penalizaciones se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que en concepto de pagos haya de abonarse al adjudicatario. Las penalizaciones no eximirán en ningún caso al adjudicatario del cumplimiento de sus obligaciones y su aplicación no impedirá la reclamación por daños y perjuicios que podrá exigirse por Gobierno de Navarra.

11 JURISDICCIÓN COMPETENTE

Las resoluciones del Órgano de Contratación podrán ser objeto de recurso de alzada ante el Consejero de Universidad, innovación y Transformación Digital, en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución.

Contra la decisión que se adopte en la reclamación especial o en el recurso de alzada procederá, en su caso, el recurso Contencioso-administrativo ante la Jurisdicción del mismo



orden, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente a su notificación, de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley reguladora de dicha Jurisdicción.

12 PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS

El adjudicatario está obligado a mantener la más absoluta confidencialidad y reserva sobre todos aquellos datos y documentos relacionados con el contrato que maneje. Esta obligación subsistirá aún después de finalizada la ejecución del contrato.

En todo caso, el adjudicatario accederá únicamente a la información mínima e imprescindible para la ejecución del contrato, aunque las herramientas informáticas permitan un acceso mayor.

A los datos tendrán acceso, exclusivamente, aquellas personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes a la ejecución del contrato. Todas ellas serán advertidas del carácter confidencial y reservado de la información.

El adjudicatario seguirá, respecto de los datos, las concretas instrucciones que reciba de la unidad gestora del contrato, no aplicando o utilizando dichos datos con finalidades distintas a las especificadas y no comunicando a ningún tercero, ni siquiera para su conservación, los datos facilitados.

El adjudicatario pondrá en conocimiento de la unidad gestora del contrato, inmediatamente después de ser detectada, cualquier sospecha de errores que eventualmente pudieran producirse en el sistema de seguridad de la información.

El adjudicatario se compromete a cumplir, en el desarrollo de sus funciones, la normativa vigente relativa a la protección de datos personales y, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y la libre circulación de esos datos (en adelante RPD y demás disposiciones complementarias).

De la misma forma, se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto. La adjudicataria queda obligada a informar a su personal del deber de guardar secreto sobre los datos de carácter personal y cualesquiera informaciones o circunstancias relativas a las personas cuyos datos pudiera conocer por razón de su trabajo.

La adjudicataria y las personas que realicen directamente las tareas relativas a la prestación del contrato, tratarán de modo confidencial cualquier información que les sea facilitada por el



Gobierno de Navarra, así como cualquier información obtenida en la ejecución del contrato. La información será utilizada únicamente dentro del marco de los servicios que se describen en las prescripciones técnicas.

Asimismo, la adjudicataria se compromete a tomar las medidas necesarias para la buena conservación de la información y del material de cualquier tipo suministrado o perteneciente al Gobierno de Navarra. La obligación de secreto y confidencialidad obliga a las partes incluso una vez cumplido, terminado y resuelto el contrato.

La adjudicataria que incurra en contravención de esta obligación de secreto y confidencialidad, será responsable de todos los daños y perjuicios que su actuación pueda ocasionar al Gobierno de Navarra o a terceros.

Todos los tratamientos de datos de terceros que supongan puesta a disposición del adjudicatario para la ejecución del contrato de alguno de dichos datos están registrados y sometidos a la salvaguarda que establece la legislación vigente, en especial la relativa a la protección de datos de carácter personal. Toda utilización con propósito distinto al fijado en el contrato y, en especial, toda cesión de información a terceros, generará responsabilidad, que será exigida ante los tribunales.

Si en este contrato es necesario el acceso por parte de la empresa adjudicataria a datos de carácter personal, en propiedad del Gobierno de Navarra, contenidos en soportes informáticos o en papel, se relacionarán en esta cláusula.

En relación con estos datos el Gobierno de Navarra tiene la condición de Responsable del Tratamiento, y el adjudicatario tiene la condición de Encargado del Tratamiento.

El adjudicatario, como Encargado del Tratamiento, adoptará las medidas de seguridad correspondientes al tratamiento de los datos personales a los que tenga acceso, implantadas respecto de los sistemas que los albergan, establecidas en la normativa de aplicación.

En el supuesto de que el adjudicatario, como encargado del tratamiento de los datos, destine los datos a finalidad distinta de la estipulada, los comunique o utilice incumpliendo las cláusulas de este Pliego o de la normativa de aplicación, será considerado Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones que hubiera cometido.

13 CONFIDENCIALIDAD

Tendrá la consideración de Información Confidencial toda información, técnica, económica, jurídica, organizativa, o de cualquier otra naturaleza referida o perteneciente a la DGTD o a





cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra o a cualquiera de los proveedores de aquéllas, que hubiera obtenido conocimiento el Adjudicatario en virtud del presente contrato, bien porque hubiera sido suministrada por la DGTD de manera directa o bien derivado del desarrollo del presente Contrato.

En particular, tendrá el carácter de Información Confidencial la siguiente información referida a la DGTD o a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra:

- Toda la información, opiniones, presupuestos, datos de cualquier naturaleza (incluida aquella información de carácter técnico, comercial, financiero, contable, legal y administrativo), que el Adjudicatario reciba de la DGTD o de cualquier otra forma llegue a conocer como consecuencia de los servicios prestados;
- Cualquier información suministrada en las discusiones, negociaciones o reuniones con los representantes del Adjudicatario;
- Toda la información que pueda haber generado el Adjudicatario para la DGTD o para cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra como consecuencia de los servicios que le presta; y
- Cualesquiera análisis, compilaciones, resúmenes, estudios, propuestas y otra clase de documentos elaborados por la DGTD o por cualquier otro organismo o entidad de la Administración Foral de Navarra que contengan o hayan sido elaboradas tomando como base la información mencionada anteriormente.

El compromiso de confidencialidad alcanza a toda la información descrita en el punto anterior con independencia del medio por la que haya sido facilitada al Adjudicatario.

El Adjudicatario se compromete a no revelar a terceros ni permitir que puedan llegar a conocer la Información Confidencial, así como a extremar la diligencia en el uso y conservación de la misma con el fin de evitar su posible conocimiento por terceros. A tal efecto, el Adjudicatario deberá adoptar las medidas de seguridad técnicas y organizativas que resulten necesarias para preservar la confidencialidad de la información.

El Adjudicatario no podrá reproducir por ningún medio parte o la totalidad de la Información Confidencial de la DGTD o de cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra sin su autorización previa.

En el caso de que el Adjudicatario vaya a subcontratar parcialmente algún tipo de servicio, éste deberá suscribir un contrato con el subcontratista en el que se contemple la cláusula de confidencialidad en los mismos términos que en el presente pliego.



El Adjudicatario se compromete a utilizar la Información Confidencial con la única finalidad de desarrollar la actividad objeto del presente contrato. En cualquier otro caso, deberá solicitar autorización escrita por parte de la DGTD en virtud de la cual se permita de forma expresa la utilización de esa Información Confidencial de una manera diferente a la indicada.

El Adjudicatario restringirá el acceso exclusivamente al personal que necesite conocer aquella parte de la Información Confidencial que requiere para el desempeño de sus funciones dentro de la organización del Adjudicatario y exigiéndole previamente un compromiso de confidencialidad análogo al presente. En cualquier caso, el Adjudicatario será responsable directo frente a la DGTD de las actuaciones u omisiones que puedan llevar a cabo dichos empleados.

La propiedad sobre la Información Confidencial y cualquier desarrollo de ésta que realice el Adjudicatario será en todo momento de la DGTD o de la entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra correspondiente que podrá solicitar en cualquier momento su devolución.

El Adjudicatario mantendrá indemne a la DGTD y a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra de cualquier daño y/o perjuicio, incluyendo sanciones de cualquier tipo, que pudieran sufrir como consecuencia del incumplimiento por parte del Adjudicatario de cualquiera de las obligaciones derivadas de la presente cláusula.

En caso de requerimientos judiciales o administrativos que obliguen al Adjudicatario a facilitar alguna Información Confidencial, lo comunicará inmediatamente a la DGTD señalando el alcance de dicho requerimiento.

El Adjudicatario reconoce la extrema importancia que supone para la DGTD la Información Confidencial y los gravísimos perjuicios que le puede ocasionar el incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad establecidas en la presente cláusula.

14 EFECTOS DE LA TERMINACIÓN

En caso de terminación del presente Contrato cualquiera que fuera la causa:

- El Adjudicatario se compromete a devolver o destruir de forma inmediata cualquier información confidencial y los correspondientes soportes en los que se encontrase reproducida; reservándose la DGTD, el derecho a solicitar certificación de que efectivamente se ha producido la destrucción de esa Información Confidencial. No obstante, lo anterior, el deber de confidencialidad por parte del Adjudicatario subsistirá incluso una vez terminada su relación con la DGTD.





- El Adjudicatario cesará en el uso y en el acceso a cualquier clase de sistema, archivo, equipo o cualquiera otra clase de bienes tangibles o intangibles de la DGTD o de cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra excepto en los casos de asistencia a la terminación previstos en el presente Contrato.

15 RESPONSABILIDAD

Será de obligación del contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiere la ejecución del contrato, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

16 PROPIEDAD INTELECTUAL

El suministro de licencias y del servicio de soporte que se prestará sobre las mismas no generará ningún tipo de cesión de derechos de propiedad intelectual por parte del contratista. No obstante, en caso de realizarse desarrollos a medida del Gobierno de Navarra, sí se cederá a éste su propiedad intelectual.



PARTE II. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

17. GENERALIDADES

Es objeto de este documento el establecimiento de las condiciones con arreglo a las cuales ha de realizarse la prestación del servicio del servicio de Teleasistencia y de acompañamiento en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

Todas las condiciones de la situación actual que se describan formarán parte de las exigencias del servicio para el plazo descrito en este pliego.

El servicio de Teleasistencia y de acompañamiento pretende satisfacer las siguientes necesidades:

- Promover la autonomía personal y la permanencia en el hogar habitual a personas con limitaciones físicas, psíquicas o sociales que permanecen tiempo solas y que consideran que pueden requerir atención urgente y/o seguimiento.
- Dar respuesta inmediata, y, en su caso, movilización cada vez que se active el dispositivo de teleasistencia. Esta atención se lleva a cabo por la Agencia Navarra de Emergencias, y se impulsa cada vez que el usuario utiliza el dispositivo electrónico instalado en su domicilio.
- Proporcionar seguridad, compañía y tranquilidad a las personas beneficiarias y a sus familiares (en horario de 7:30 horas a 20:00 horas de lunes a viernes), en lo que respecta al servicio de acompañamiento.
- Atender cualquier petición que realice a través del sistema de emergencia de forma permanente
- Recibir atención sociosanitaria programada e individualizada.
- Ofrecer a determinadas personas según perfiles y necesidades especiales aquellos servicios que le aseguren la permanencia en el hogar.
- Atender las demandas de las personas cuidadoras de personas dependientes que permanecen en el hogar, en horario de 7:30 a 20:00 horas.
- Realizar, al menos, 15 llamadas de acompañamiento al año a cada una de las personas beneficiarias de este servicio.

17.1. Sistema de teleasistencia.

El Sistema de Teleasistencia es un servicio preventivo y asistencial, complementario a la atención ambulatoria o de centro de día para dar respuesta a las situaciones de urgencia o emergencia que pudieran ocurrir a las personas beneficiarias del mismo que vivan en sus propios domicilios, procurando con esta actuación al mantenimiento de dichas personas en su entorno. También permite establecer apoyos programados a las personas beneficiarias, favoreciendo la permanencia en el hogar en condiciones de seguridad.

El servicio de atención es permanente y es realizada por personal debidamente entrenado.

El Gobierno de Navarra ofrece el servicio de teleasistencia en la Comunidad Foral. Para ello dispone de una planta de terminales de teleasistencia instalados en los domicilios de los usuarios, una central de recepción de llamadas en SOS Navarra y unos puestos de operador





instalados en SOS Navarra y en la empresa que ofrece el servicio de llamadas de atención asociado a teleasistencia.

TERMINALES: Las personas que sean beneficiarias del servicio disponen de un dispositivo de activación remota o portátil de fácil manejo adaptado a las condiciones físicas y/o psíquicas de cada persona usuaria del servicio para que, en caso de emergencia, puedan ponerse en contacto con un centro de atención de llamadas o SOS Navarra-112, de la Agencia Navarra de Emergencias (ANE a partir de ahora en este documento). El adjudicatario deberá suministrar e instalar los terminales que se ajusten a las necesidades que la administración le solicite en los domicilios de los usuarios. El citado dispositivo deberá reunir las características técnicas que se recojan en este pliego.

SISTEMA DE RECEPCIÓN DE LLAMADAS: El adjudicatario deberá mantener el actual sistema de recepción de llamadas. El sistema de recepción de llamadas está instalado en SOS Navarra y está integrado en los sistemas de recepción de emergencias de dicho organismo. Las llamadas son recogidas por los operadores de SOS y es atendida, o bien dicha llamada se puede encaminar a otro centro de atención en función de la programación que se determine.

Al entrar la llamada, el sistema identifica la persona llamante, permite ponerse en comunicación con ella y muestra información relevante sobre la misma: datos sanitarios y personales. Todo ello con un protocolo y formatos ya establecidos, con estándares de calidad definidos que deberán de mantenerse en todo momento.

No se aceptará ninguna propuesta en la que no se respeten las funcionalidades actuales del sistema existente. Las ofertas deberán respetar los estándares de calidad actuales o mejorarlos.

Todo el hardware que se suministre para la recepción de llamadas, así como el software necesario para el funcionamiento del sistema, pasará a ser de titularidad del Gobierno de Navarra.

Para poder asegurar que se mantienen las funcionalidades del sistema actual, el Gobierno de Navarra se reserva el derecho de no permitir la entrada en servicio de ningún adjudicatario mientras los técnicos del Gobierno de Navarra no certifiquen el correcto funcionamiento del sistema, tanto en su operatividad, como en su nivel de mantenimiento. No se iniciará ningún pago, ni se podrá considerar a ningún efecto que el adjudicatario ha comenzado su actividad con el Gobierno de Navarra mientras no se de autorización expresa para ello, basada en el informe técnico del Gobierno de Navarra.

INTEGRACIÓN CON SOS NAVARRA: Todo el sistema de recepción de llamadas está integrado en el actual sistema de gestión de llamadas de SOS Navarra, por lo que es parte del mismo.

ATENCIÓN DE LLAMADAS: Las llamadas de emergencia serán atendidas en SOS Navarra, pero puede determinarse que, en ciertos momentos, el centro de recepción de las llamadas del servicio de acompañamiento sea el receptor de las llamadas. El sistema tiene la posibilidad de desviar las llamadas en función del horario a distintos centros de atención. También permite desviar las llamadas en el momento que se determine desde SOS Navarra, independientemente de la programación previa. Las llamadas técnicas las atenderá la empresa adjudicataria según lo especificado en este pliego. Dicho traslado será efectuado con cargo a la entidad adjudicataria.





GESTIÓN DE TERMINALES: El adjudicatario también se encargará de la instalación y recogida de los terminales, así como de mantenerlos y repararlos de acuerdo a las instrucciones dadas por el Gobierno de Navarra, así como de su sustitución si fuera necesario. Los terminales serán propiedad del Gobierno de Navarra y compatibles con cualquier sistema de telecomunicación.

MANTENIMIENTO y NIVEL DE SERVICIO: El adjudicatario se encargará de mantener, instalar, suministrar todos los elementos necesarios y gestionar el sistema durante todo el periodo del contrato garantizando el nivel de servicio exigido, según lo especificado en lo recogido en este pliego. Asimismo, se compromete durante todo el periodo de vigencia del contrato a renovar al menos 30 terminales al mes, sustituyendo equipamiento tipo Homelink por terminales NEO o similar.

17.2. Servicio de acompañamiento.

El servicio consistirá en la realización de, al menos, 15 llamadas de acompañamiento al menos a cada una de las personas beneficiarias de este servicio. Esta llamada deberá ser efectuada por personal cualificado para este tipo de necesidades.

17.3. Condiciones de ambos servicios.

PERSONAS BENEFICIARIAS DEL SERVICIO:

- Personas que tengan reconocido cualquier grado de dependencia.
- Personas que vivan solas o permanezcan en el hogar varias horas al día solas y que consideren que se encuentran en situación de riesgo social o sanitario.
- En todos los casos se exige una residencia efectiva y continuada en Navarra durante los dos años anteriores a la solicitud (se admitirán también a aquellas personas familiares de residentes en Navarra que se desplacen durante un tiempo superior a un mes a Navarra)

INFORMES: El adjudicatario proporcionará los informes que se exigen en este pliego para comprobar el nivel de servicio e incidencias que se produzcan.

PUESTA EN MARCHA: El adjudicatario en su oferta indicarán la planificación de la puesta en marcha según se establece en este pliego.

RECURSOS TÉCNICOS Y HUMANOS: Asimismo, se deberá hacer una relación de los recursos técnicos y humanos a disposición de este contrato, comprometiéndose a mantener los existentes hasta este momento.

OFERTA: El adjudicatario se comprometerá con las exigencias de este pliego.

18. SITUACIÓN ACTUAL

18.1. Recepción de llamadas.

Cuando un usuario pulsa el botón del medallón, el terminal de usuario realiza automáticamente una llamada a un número programado en el terminal que se recibe en la



central instalada en SOS Navarra. Además de la propia llamada el terminal envía tonos DTMF que el sistema utiliza para determinar el usuario llamante.

Cuando entra una llamada, en todos los puestos de SOS Navarra aparece un mensaje en el que avisa de la entrada de una llamada de teleasistencia. El operador que decide aceptar la llamada, establece comunicación con el usuario. El resto de operadores ya no pueden recoger la llamada. En la pantalla, automáticamente, aparece la información del usuario llamante. Esta información está contenida en una base de datos de usuarios y contiene información personal del usuario, como nombre, apellidos, etc.... El operador atiende la llamada y pulsa un botón al hablar para silenciar el micrófono del usuario y que no se produzcan acoplos en el terminal de usuario. Al terminar de hablar el operador libera el botón para activar de nuevo el micrófono del usuario y poder escuchar. En este momento, el actual adjudicatario es responsable del sistema de recepción de llamadas de teleasistencia.

Llamadas de emergencia (de las personas beneficiarias): Actualmente los operadores de SOS Navarra atienden la totalidad de las llamadas realizadas por los usuarios de teleasistencia utilizando la central y los puestos de operador que se han mencionado anteriormente. Anualmente se reciben en torno a 50.000 llamadas de usuarios de teleasistencia. Un porcentaje elevado de esas llamadas no son llamadas de emergencia sino pulsaciones del medallón por error.

18.2. Llamadas a las personas beneficiarias del servicio de acompañamiento.

Son las llamadas telefónicas periódicas que se realizan para el seguimiento personal, social y familiar de los usuarios del Servicio Telefónico de Emergencia, que permite el mantenimiento de las personas en su domicilio con mayor calidad de vida. El contenido de las llamadas versará, entre otras, sobre las siguientes cuestiones:

- Seguimiento sanitario y social de los usuarios.
- Comprobación e información sobre el funcionamiento técnico del sistema.
- Resolución de incidencias.
- Facilitar información a los usuarios sobre otros recursos sociales.
- Atención de las llamadas generadas por el servicio.
- Altas y bajas de usuarios, además de modificaciones en la base de datos del sistema.
- Campañas específicas de información.
- Atención a personas cuidadoras de personas dependientes.

En ocasiones, se han aprovechado las llamadas de seguimiento para realizar varias campañas informativas con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas usuarias:

Abril y Mayo: Declaración de la Renta.

Julio y Agosto: Medidas de prevención consecuencias Ola de Calor.

Octubre y Noviembre: Vacunación contra la gripe y el neumococo.

Diciembre: Felicitación de Navidad y año nuevo.

Además, se han realizado otras actividades realizadas en la propia sede.



18.3. Gestión de los terminales.

El actual adjudicatario del servicio de teleasistencia realiza la gestión de los terminales, su configuración, mantenimiento y todos los aspectos de índole técnica asociados a los terminales. La responsabilidad del correcto funcionamiento de los terminales es responsabilidad absoluta del adjudicatario.

18.4. Llamadas técnicas.

Las llamadas técnicas son llamadas que realizan los terminales de teleasistencia al sistema que gestiona. Son llamadas transparentes para el usuario y dan información sobre las posibles alarmas que se produzcan y el estado de los terminales. Al menos una vez al mes, el terminal realiza una llamada técnica a un número fijo determinado (948154234) del Gobierno de Navarra. También hay otro tipo de llamadas técnicas por alarmas de falta de batería del medallón, batería del terminal baja, problemas en la línea, que el terminal anuncia al sistema.

La empresa adjudicataria del servicio de teleasistencia realiza la labor de recogida de estas llamadas técnicas y actúa en consecuencia, resolviendo en cada caso el problema que haya surgido.

19. EQUIPOS TERMINALES DE USUARIO

Los terminales existentes actualmente son propiedad del Gobierno de Navarra. Los nuevos terminales que se deban suministrar por el incremento en el número de usuarios o avería de los existentes, deberán ser suministrados e instalados por el adjudicatario y pasarán a ser propiedad de Gobierno de Navarra al final del contrato. El adjudicatario será responsable del mantenimiento, revisión y sustitución en el caso de avería de toda la planta de terminales de teleasistencia (nuevos y viejos). El adjudicatario deberá disponer de programadores para los terminales existentes. El adjudicatario facilitará a Gobierno de Navarra los terminales y el programador correspondiente cuando lo requiera para pruebas u otros motivos.

El exceso de terminales que se necesiten para dar servicio a los nuevos usuarios deberán tener características técnicas de larga durabilidad, con repuestos asegurados para largo tiempo y posibilidad de conectividad para todas las tecnologías de uso común en las viviendas actuales.

Se deberá describir en la oferta qué terminales se suministrarán y con los que se proporcionará el servicio, así como sus características técnicas. Estos terminales deberán cumplir todos los requisitos técnicos establecidos en este punto. El adjudicatario deberá mantener las mismas características de los terminales existentes como mínimo.

El parque de terminales durante los últimos años ha sido el siguiente:

- 1 de enero 2015 – 7.172 unidades.
- 1 de enero 2016 – 7.294 unidades.
- 1 de enero 2017 – 7.759 unidades.





- 1 de enero 2018 – 7.761 unidades.
- 1 de enero 2019– 7.753 unidades.
- 1 de junio 2019 – 7.574 unidades.
- 1 de septiembre de 2020 – 7.339 unidades.

Relación de terminales por modelo a fecha 1 de junio 2019:

Homelink I: 2.967 unidades.

Homelink II: 1.513 unidades.

Neo: 1443 unidades.

STT: 993 unidades.

Nx: 423 unidades.

Los usuarios del servicio dispondrán de unas unidades de control remoto (UCR) que llevarán colgados del cuello, a modo de pulsera o en el cinturón, de forma que ante una emergencia puedan activarlos fácilmente con una sola pulsación. Esta pulsación provocará automáticamente una llamada de una calidad y nitidez adecuadas a través de un terminal telefónico especial a un número de teléfono que, por defecto, estará asociado al centro de recepción de SOS Navarra.

Componentes del sistema terminal de usuario:

- Subsistema de alarma personal o UCR.
- Subsistema de comunicación con el Centro de Atención.

19.1. Subsistema de alarma personal o UCR.

Dispositivo que debe de llevar siempre el usuario que, mediante una pulsación, activa la llamada de emergencia a SOS Navarra.

Características básicas:

- Enlace vía radio con el subsistema de comunicación con el centro de asistencia.
- Alcance mínimo de 50 metros en el interior de edificios.
- Autonomía mínima 6.000 operaciones o 4 años.
- Portátil, sumergible y resistente a los golpes.
- Botón de activación grande y fácilmente localizable, incluso al tacto.
- Posibilidad de adaptarse como colgante o como pulsera. En el caso del colgante, incorporará un mecanismo de auxilio frente a tensiones mecánicas (antiestrangulamiento).
- Peso inferior a 30gr.



19.2. Subsistema de comunicación con el Centro de Atención.

Dispositivo que, al recibir la activación del subsistema de alarma personal, realiza la llamada a SOS Navarra.

Características básicas:

- Terminal telefónico
- Utilización en modo "manos libres" con micrófono de alta calidad y sensibilidad.
- Teclado de fácil manejo con botones de gran tamaño. Dispondrá de un botón, diferenciado del resto (si los hubiera) que al pulsarlo permita la activación del sistema.
- Auto chequeo del subsistema y gestión remota desde el Centro de Atención.
- Programación del subsistema tanto desde el propio terminal como desde el Centro de Atención.
- Indicación acústico-visual permanente de que se realiza una llamada saliente de alarma.
- Marcación automática en caso de llamada de alarma. Esta marcación permitirá recorrer secuencialmente varios números programados en caso de que el primero esté ocupado o no responda. Este proceso podrá repetirse varias veces.
- Distinción entre alarmas técnicas y de emergencia:
 - Alarmas técnicas: Baja batería terminal, baja batería terminal de radio, fallo de tensión de alimentación, recuperación de la tensión de alimentación, baja batería del terminal, desconexión a la red telefónica, test periódico, etc.
 - Alarmas de emergencia: Activación del subsistema de alarma personal (vía radio), activación de los botones de emergencia del subsistema de comunicación, activación de alarmas de sensores.
- Visualización en el terminal de anomalías en la conexión a la red eléctrica, red telefónica o baja carga de baterías.
- Selección automática de los números a marcar en función del tipo de alarma: técnica o de emergencia.
- Posibilidad de discriminar al menos entre dos dispositivos de alarma.
- Posibilidad de conmutación entre llamada semiduplex y fullduplex bajo orden del operador de SOS Navarra.
- Cancelador de ecos
- Altavoz con potencia suficiente y con volumen controlable desde la central receptora.
- Autonomía mínima de 24 horas en reposo, incluida media hora de conversación.
- Capacidad de almacenar al menos dos números de teléfono de la central receptora.
- Capacidad de nuevos intentos de llamada si el primer intento de llamada fracasara, en un ciclo configurable.

19.3. Elementos auxiliares.

Habrará una serie de elementos auxiliares al sistema que todos el adjudicatario deberá ofertar.

Terminales compatibles con redes GSM y VoIP



La evolución de los servicios de telecomunicaciones ha generado que en algunas ocasiones los usuarios no dispongan de línea telefónica convencional y dispongan de servicios de VoIP o GSM. El adjudicatario deberá suministrarlos cuando el terminal que se instale habitualmente no funcione correctamente debido a estas redes o cuando Gobierno de Navarra se lo requiera.

Las sustituciones que hubiera que hacer para adaptarse a estas nuevas situaciones deberán ser costeadas por el adjudicatario.

El adjudicatario se responsabilizará de proporcionar los terminales y los medios adecuados en su sistema para afrontar los posibles cambios tecnológicos en las redes telefónicas. Estas adaptaciones se harán de forma gratuita para el Gobierno de Navarra.

Alarmas de inactividad u otro tipo.

El funcionamiento de las alarmas de inactividad consiste en detectar movimientos, apertura de frigorífico u otros.

Se considera motivo de alarma el no producirse movimientos durante un período prolongado de tiempo, ajustable entre 12 ó 24 horas.

El detector se colocará en el lugar indicado por el usuario en una zona frecuentemente visitada, como el dormitorio o el baño, cocina.

El sistema permitirá detectar la ausencia de movimientos y por lo tanto la posible situación de urgencia, con el fin de que pueda paliarse con rapidez.

No se contempla la opción de instalar más de 25 de estos dispositivos.

Estos dispositivos serán instalados cuando lo soliciten los responsables del Gobierno de Navarra.

20. SISTEMA DE RECEPCIÓN DE LLAMADAS

El adjudicatario deberá mantener el sistema de recepción de llamadas emergencia de teleasistencia. El sistema está situado en las instalaciones de SOS Navarra y el propio local del adjudicatario.

20.1. Protocolos

El sistema deba admitir tanto las llamadas de emergencia como las llamadas técnicas de la totalidad de los terminales existentes. Por lo tanto, deberá ser compatibles con los protocolos tunstall, neat y scantronic y NEOX.

20.2. Puestos de operador

Existen 4 puestos completos de operador (pantalla, ordenador, auriculares y micro, y software de atención de llamadas), de los cuales dos se instalarán en SOS Navarra y los otros dos en el centro del servicio de cortesía. Si no se instalan los puestos en el centro del servicio de cortesía, deberán instalarse en el centro de formación de SOS Navarra.



Habrará una capacidad mínima de dos líneas en cada ubicación.

La ubicación del servicio de cortesía está fuera de la red corporativa de Gobierno de Navarra, por lo que la comunicación con el sistema central en SOS Navarra deberá ser a través de alguno de los servicios de comunicación que ofrezcan los operadores de telecomunicaciones del mercado.

Los puestos de operador permitirán recibir la llamada y controlar la llamada, half, semiduplex, volumen, etc.... Deben además mostrar los datos de la persona llamante, que se almacenan en las bases de datos y permitir modificar sus datos. Estos puestos sirven como sistema redundante para el caso de que falle la integración de SOS.

20.3. Centralita para llamadas de emergencia.

Las llamadas, en principio, estarán encaminadas al centro de recepción de llamadas de SOS Navarra. Sin embargo, se desea dejar abierta la posibilidad de que, a lo largo del contrato, cuando así lo determine Gobierno de Navarra, en función del día de la semana, calendario, o el horario que se asigne, estas llamadas entrantes puedan ser desviadas hacia el centro de del servicio de cortesía. Desde este destino, se podrán atender las llamadas. En función de la naturaleza de la llamada, si se considera pertinente, estas llamadas se podrán desviar de nuevo a los operadores de SOS Navarra.

Si la llamada entrante no es desviada hacia este destino, por defecto, las llamadas serán atendidas por los operadores de SOS Navarra, de acuerdo a las características exigidas en la integración del sistema con SOS Navarra descrito más adelante.

El personal técnico de Gobierno de Navarra podrá configurar los horarios por cada día de la semana en que las llamadas son desviadas hacia el otro destino diferente. Así mismo se dispondrá de un sistema con el que el personal de la ANE pueda activar y desactivar este desvío.

El adjudicatario deberá proporcionar todo el material y servicios necesarios para proporcionar el servicio tanto en las instalaciones de SOS Navarra como donde se encuentre el destino diferente de las llamadas de Telesistencia, así como ajustarse a la normativa y procedimientos en sistemas de información y telecomunicaciones existentes en Gobierno de Navarra.

La centralita dispondrá de las funciones habituales de centralitas telefónicas, y deberá ser multiprotocolo para garantizar el funcionamiento de todos los terminales actuales.

20.4. Bases de datos para usuarios.

El sistema incluirá un servidor duplicado con las bases de datos de los usuarios de telesistencia. A esta base accederá el personal operador del servicio de telesistencia para dar el alta y baja de usuarios o modificar sus datos y el propio personal que atienda las llamadas de emergencia para poder conocer los datos de los usuarios.

El adjudicatario deberá migrar los datos de las bases de datos actuales a su base de datos. Estas bases de datos permitirán la migración de datos a otros formatos.



20.5. Centralita de Recepción de llamadas técnicas.

Los terminales actuales están programados para realizar llamadas técnicas mensualmente y comprobar el estado de la red. Los terminales tienen la capacidad de enviar alarmas técnicas por baja batería, corriente etc. Estas alarmas se recibirán en la centralita de recepción de alarmas del adjudicatario quien las atenderá y actuará en consecuencia. Actualmente los terminales están programados para realizar la llamada a un número de titularidad de Gobierno de Navarra. El adjudicatario deberá realizar el cambio ubicación de la línea en caso de que sea necesario. Al finalizar el contrato el adjudicatario permitirá el cambio de titularidad a Gobierno de Navarra o a quien el Gobierno de Navarra le indique.

20.6. Disponibilidad y seguridad.

Para asegurar la disponibilidad del sistema y seguridad de los datos, éste deberá estar redundado para que, en caso de avería total, sea posible activar el sistema de respaldo y continúe funcionando.

La disponibilidad es un aspecto muy importante de este servicio por lo que los incumplimientos de plazos de disponibilidad serán penalizados, tal y como se detalla en este pliego. Por ello será necesario el mantenimiento del sistema de redundancia actual que garantiza la disponibilidad del sistema en los niveles exigidos.

20.7. Gestión.

El sistema deberá disponer de herramientas de gestión que permitan la operación, configuración y supervisión del sistema.

Deberá permitir dar de alta, modificar y dar de baja usuarios.

El sistema deberá registrar todas las llamadas (entrantes y salientes) y toda la información referente a las mismas (hora y fecha de llamada, línea de entrada, identificación del terminal llamante, tipo de alarma, ...).

El sistema deberá permitir la configuración de la central, servidor y de los puestos de operador.

El sistema deberá registrar las llamadas técnicas y sus motivos y deberá permitir su posterior análisis. Por lo tanto, en este registro de llamadas se deberá recoger la procedencia de la llamada, quien es el destinatario, duración, tipo de llamada, ...

El sistema deberá ofrecer alguna herramienta de supervisión del mismo.

21. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE INTEGRACIÓN CON SOS NAVARRA.

En este punto se describe el sistema de integración con SOS Navarra. El adjudicatario deberá mantener el mismo sistema. No se admitirá ninguna oferta que no respete las funcionalidades del sistema actual.



La razón final del sistema es que el operador de SOS Navarra pueda realizar todas las tareas de comunicación con el usuario de teleasistencia sin moverse de su puesto de trabajo.

Cualquier solución que se proporcione, tanto el hardware, como el software que se emplee para el conjunto del sistema, acabará siendo propiedad del Gobierno de Navarra, de tal forma que pueda aprovecharlo en el futuro.

Las llamadas de emergencia del sistema de Telesistencia son atendidas por los operadores del servicio de 112. Son los encargados de contestar a los usuarios del sistema y deciden las acciones oportunas.

Las llamadas del sistema de teleasistencia realizan sus llamadas por la RTB y son entregadas a la central de teleasistencia, situada en SOS Navarra. De esta forma, el operador de 112 puede tener acceso a los datos del usuario, al audio y controlar todo desde una misma interfaz.

En caso de caída del sistema de integración, las llamadas entrarán a los puestos de operador de teleasistencia de backup desde donde se atenderán las llamadas, de la misma forma que lo hacen actualmente.

La central de teleasistencia estará alojada en las dependencias de SOS Navarra.

La integración no podrá hacer ningún cambio ni modificaciones sobre el integrador de comunicaciones.

La integración se realizará a dos niveles:

- Integración de Audio: Los operadores de SOS Navarra deben poder atender las llamadas de la misma forma que atienden cualquier llamada habitual que se realice al 112. Esto implica que recibirán la llamada en el mismo sitio y usarán los mismos microcascos que utilizan en su labor diaria habitual. No tendrán necesidad de emplear ningún elemento externo adicional para esta labor.
- Integración de Datos: Cuando entre una llamada del servicio de teleasistencia, la incidencia se podrá crear con los datos asociados y disponibles en el sistema de una forma similar a la que se hace con cualquier otra incidencia. Deberá presentar al menos la información referente al tipo de alarma, terminal del que procede y todos los datos que se dispongan sobre el usuario.

Debido a que no se desea que haya ningún software extraño alojado en los puestos de los operadores, se adoptó la siguiente solución:

El anterior adjudicatario realizó aplicación web alojada en su sistema de recepción de alarmas, de tal forma que los operadores pueden acceder a ella mediante un explorador web que existe en las estaciones de trabajo de los operadores del servicio del 112. Normalmente esta página está minimizada u oculta, pero cuando entre una llamada al sistema, esta página se muestra a todos los operarios con un tamaño y una localización en la pantalla determinados. Esta página contiene un botón y cuando uno de los operarios lo pulsa, la llamada entra directamente a su estación.

Cada estación tiene un número asignado, por lo que la central de telealarmas únicamente tiene que dirigir la llamada al número asociado al operador que haya pulsado el botón.



En el momento que la llamada entre en el operador que ha pulsado el botón, se producirán las siguientes acciones:

- El resto de operadores no pueden seleccionar la llamada y para ellos la situación es la misma que el momento anterior a la entrada de la llamada.
- En la página web del operador que haya pulsado el botón se muestra la información del medallón en cuestión.
 - N° Medallón.
 - Nombre, teléfono, dirección.
 - Datos médicos.
 - Personas de contacto y teléfonos.
 - Etc.
- La llamada entrante es semiduplex por defecto. El operador dispone en la página Web de todos los elementos para controlar la llamada (botón de hablar/escuchar, control de volumen, cambio a full duplex si el terminal en casa del usuario lo permite, ...).
- El operador pulsa el botón de hablar y podrá iniciar la conversación.
- En dicha página se pueden hacer búsquedas por todos los campos que figuren (n° medallón, nombres y apellidos, n° teléfono, ...)
- Al finalizar la conversación, el operador dispone de un botón para dar por terminado la misma.
- La información que esté utilizando el operador que tiene la llamada es accesible por cualquier otro operador.
- La aplicación Web admite cambios en el código para futuros desarrollos.

El sistema de telefonía de SOS Navarra permite que el operador pueda realizar una llamada a cualquier número que desee a través del explorador. Por ello, si el operador desea llamar a los teléfonos de contacto que muestra en la página Web, en las estaciones de trabajo de SOS Navarra podrán realizarse las llamadas directamente desde el Explorador de Internet.

En ciertas ocasiones, la llamada es transferida a un puesto de operador especial, en la que se halla personal con conocimientos médicos. El sistema de telefonía de SOS Navarra se encarga de transferir la llamada. Por lo tanto, hace falta que el médico tenga una página web que esté actualizándose cada poco tiempo en la que se reflejen todos los datos de los medallones que en ese momento han entrado en el sistema de teleasistencia.

Requisitos finales

Se debe poder trabajar sin la integración del sistema (modo independiente), para lo cual hay dos estaciones de backup preparadas, con sus respectivos teléfonos en las instalaciones de SOS Navarra.

El paso de un modo a otro debe realizarse con el control del personal de SOS Navarra. Deberán establecerse los procedimientos con todas las acciones necesarias para pasar de un estado a otro (y para volver al estado de sistema integrado).

El software que se desarrolle para la integración será propiedad de Gobierno de Navarra y se entregará junto con su código.



22. SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO.

22.1. Medios técnicos necesarios para la prestación del servicio.

Se deberán mantener las prestaciones del sistema actual.

Para poder proporcionar el servicio de mantenimiento y gestión de las bases de datos, así como la conexión necesaria con todo el sistema de teleasistencia, se necesitarán, al menos:

- Conectividad suficiente a un operador de telecomunicaciones, tanto de voz como de datos. Es necesaria la existencia de una IP fija.
- Espacio para instalar un servidor.
- En cada puesto, un sistema telefónico con cascos (manos libres) y un terminal informático que permita la introducción y consulta de datos.

En el caso que sea necesario alguna reconfiguración del sistema (cambio de direcciones IP, permisos, configuración de las bases de datos, ...) se deberán hacer en los plazos y forma fijados por el Gobierno de Navarra sin ninguna contraprestación económica o de otro tipo para el adjudicatario.

La empresa adjudicataria deberá contar con una base de datos específica para la gestión del servicio, que permita un seguimiento y control de los usuarios.

22.2. Recursos humanos necesarios para la prestación del servicio.

La exigencia específica de personal expresada en horas anuales será la siguiente:

Profesionales	Horas anuales
Coordinador	1.764 horas anuales
Operadores	10.584 horas anuales

El Coordinador desarrolla las siguientes funciones:

- Organización, gestión y planificación del trabajo de los miembros del equipo.
- Supervisión de la actividad del servicio y de los recursos humanos.
- Detección de necesidades formativas del equipo y realización del plan de formación.
- Gestión de los recursos financieros, control presupuestario y justificación económica.
- Coordinación con la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas, la Agencia Navarra de Emergencias y la empresa adjudicataria del servicio técnico.
- Evaluación del servicio.
- Realización de los informes mensuales, trimestrales y anuales previstos.
- Responsable de la gestión de calidad del servicio.
- Control y resolución de incidencias diarias del servicio.



Los Operadores Técnicos desarrollan las siguientes funciones:

- Realización de llamadas periódicas de seguimiento de los usuarios.
- Actualización periódica de los datos personales y familiares de las personas usuarias del servicio.
- Atención de llamadas telefónicas del servicio.
- Atención e información a los usuarios sobre cuestiones relacionadas con el servicio (altas, bajas, incidencias, recibos, etc.).

Las exigencias básicas de personal a tener en cuenta por la empresa adjudicataria son las siguientes:

Cuando la empresa adjudicataria considere necesario introducir variaciones puntuales y provisionales en materia de personal tras la formalización del contrato, deberá solicitar autorización al órgano de contratación, acompañando dicha petición de un informe justificativo de la necesidad producida, en el que se especifique, al menos de forma aproximada, la duración de la misma. El órgano de contratación, a la vista de las necesidades producidas y del informe presentado, podrá autorizar o denegar dicha variación. La facultad de autorización o denegación a que se refiere el presente apartado podrá atribuirse por el órgano de contratación, a la unidad gestora del contrato.

Los cambios que se produzcan en el horario del personal y que puedan repercutir en la prestación del servicio y/o en el estricto cumplimiento de los pliegos deberá ser previamente comunicado y autorizado por la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas.

El Coordinador del servicio deberá contar con titulación universitaria o experiencia acreditada de un año en el desempeño de puestos de similares características. Los operadores deberán disponer de experiencia acreditada de 6 meses en el desempeño de puestos de similares características.

22.3. Gestión del servicio.

Corresponde a la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas determinar las personas usuarias del Servicio Telefónico de Emergencia. Una vez concedida el alta o una autorización de cambio de titular como usuario del Servicio, la persona que ejerza las funciones de coordinación deberá recoger estos expedientes.

Estos expedientes serán introducidos en las correspondientes bases de datos.

El Servicio se prestará en horario ininterrumpido de lunes a viernes desde las 7,30 de la mañana hasta las 20 horas, excepto en la semana de San Fermín, día de Nochebuena, Nochevieja y víspera de Reyes en la que la jornada finalizará a las 14 horas.

Las llamadas de seguimiento y acompañamiento se realizarán con una periodicidad mensual, salvo que por voluntad de los usuarios o por las propias circunstancias se acuerde con ellos una frecuencia distinta.

Durante el horario de atención, las operadoras recibirán las llamadas generadas por el servicio de emergencia, debiendo transferir a la Agencia de Emergencias aquellas llamadas que constituyan una situación de emergencia que deba ser atendida por su parte.



Las llamadas telefónicas se efectuarán atendiendo al idioma utilizado por el usuario (castellano o euskera).

22.4. Seguimiento y control del servicio.

Para comprobar la ejecución del servicio, la empresa adjudicataria deberá presentar a la unidad gestora del contrato la siguiente documentación en los plazos indicados:

Mensualmente: Informes relativos a los expedientes archivados.

Trimestralmente: Informes relativos a la gestión de usuarios, llamadas realizadas, llamadas recibidas, intervenciones médicas practicadas y averías.

Anualmente: Registro mensual de las llamadas realizadas a usuarios del servicio, incluyendo número de teléfono y duración de la llamada, así como de las llamadas recibidas del sistema.

22.5. Sistemas de evaluación.

La empresa adjudicataria debe disponer de un método de evaluación del servicio, abarcando no sólo la valoración sino también el grado de consecución de los objetivos previstos, especificando las actividades objeto de evaluación, las personas responsables, los momentos en que se realiza, así como aquellos indicadores de cada objetivo que permitan obtener datos cuantitativos. Este sistema de evaluación se aplicará por la empresa una vez al año, debiendo presentar los resultados obtenidos en los plazos previstos por el pliego de cláusulas administrativas.

23. ATENCIÓN DE LLAMADAS Y DESIGNACIÓN DE PERSONAS USUARIAS

Las llamadas de emergencia serán atendidas por personal de SOS Navarra o el centro que Gobierno de Navarra determine. No es objeto de este contrato la atención de las llamadas de emergencia, aunque el sistema debe permitir la transferencia de llamadas a otros destinos.

Las llamadas técnicas se atenderán por la empresa adjudicataria.

El Gobierno de Navarra determinará el acceso de los usuarios a la prestación de estos servicios.

La entidad adjudicataria del servicio asumirá todas las instrucciones facilitadas por el departamento competente en servicios sociales del Gobierno de Navarra.

El adjudicatario del servicio telefónico de emergencia, deberá recuperar los terminales cuando le sea notificada la baja por el Gobierno de Navarra.



24. GESTIÓN DE TERMINALES

24.1. Instalación y recogida de los terminales en el domicilio de los usuarios.

Cuando se produzca una nueva alta o una sustitución por avería o cualquier otra razón, el adjudicatario será responsable del suministro del nuevo aparato. Previamente a la instalación, el adjudicatario deberá contactar con los usuarios telefónicamente e informarles del cambio que se va a realizar concertando con los usuarios una cita con un plazo de 24 horas de antelación.

El adjudicatario deberá realizar la instalación de las alarmas a requerimiento del Gobierno de Navarra en el plazo máximo de 96 a partir de la notificación del mismo. La retirada o la recuperación de los terminales de alarma tendrán también un plazo de 96 horas.

Las averías en el funcionamiento de las alarmas deberán resolverse en un plazo máximo de cuarenta y ocho horas desde la notificación de las mismas al adjudicatario por el Gobierno de Navarra, o desde su detección por el mismo adjudicatario.

Se deberá mantener el plan de entrega e instalación de los terminales actual, con el personal asignado, horario de sustitución de terminales, y plazo previsto.

Cambios de domicilios temporales: deberán tener previsto median un protocolo los cambios de domicilios temporales admitidos por la ANAP.

Formación: Durante la instalación se le adiestrará al usuario sobre el uso del equipo.

Ámbito: Las instalaciones, retiradas y recuperaciones de los terminales deberán ser realizadas en todo el ámbito geográfico de Navarra.

Pruebas: Cuando se realice una instalación, se efectuarán las pruebas de conexión con la central receptora.

Comunicación: Se comunicará al Gobierno de Navarra en el plazo indicado la realización de la instalación, retirada o recuperación de los terminales indicados. La comunicación se realizará tanto a la ANAP como los técnicos de la DGITIP del Gobierno de Navarra. Se indicarán las incidencias que hayan imposibilitado la realización de la tarea: instalaciones eléctricas o telefónicas deficientes, incapacidad del usuario para el manejo del equipo, imposibilidad de acceso al inmueble, etc. Se presentará un modelo de parte de instalación similar al actual que se muestra a continuación:





DATOS INSTALACIÓN DEL SISTEMA DE TELEASISTENCIA

Nº ALTA: _____ D.N.I.: _____

USUARIO/A .D/Dña.: _____

DIRECCIÓN: _____

POBLACIÓN: _____ C.POSTAL: _____

ZONA BÁSICA: _____

TELÉFONO: _____ TELÉFONO MÓVIL: _____

INCIDENCIAS:

INSTALACIÓN: SI NO

FECHA INSTALACIÓN: _____

SISTEMA: _____

COMPañIA TELEFÓNICA: _____

TIPO MEDALLÓN: LARGO CORTO

MODELO MEDALLÓN: _____

Unidad Principal

Unidad Supletoria

Alarma Inactividad

Alarma Humos

ACCESORIOS:

CONFORME USUARIO	Vº Bº DEL TÉCNICO
Nombre: _____	

En caso de no haberse realizado la instalación, el interesado deberá subsanar los problemas reflejados en el recuadro de "INCIDENCIAS" en el plazo de 30 días. De no hacerlo así, se procederá al archivo del expediente de conformidad con el artículo 71 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En el caso de retirada de un terminal se comunicará mediante un informe:

El adjudicatario mantendrá una base de datos en el sistema donde llevará el control de las altas y bajas. Esta base de datos deberá ser accesible para su consulta por técnicos del Gobierno de Navarra. Diariamente se enviará a los técnicos de la DGITIP un parte en formato electrónico modificable de la relación de altas y bajas con información del terminal instalado o retirado, modelo y número de serie.



Reutilización de terminales: Los terminales retirados de los domicilios de las personas usuarias dadas de baja podrán ser utilizados de nuevo para otra alta siempre que el terminal esté en perfectas condiciones para su uso, existan repuestos y las condiciones de dicho terminal permitan suponer que pueda tener una vida prolongada. El terminal deberá ser adecuadamente limpiado con productos desinfectantes adecuados y probado antes de su nueva distribución. Las pruebas de terminal verificarán el correcto funcionamiento de todas sus funcionalidades y componentes, incluida la batería. Los terminales que presenten algún tipo de avería no reparable o estén muy deteriorados por el uso deberán ser sustituidos por nuevos terminales. Si los terminales son muy antiguos o presentan un historial de averías muy elevado los técnicos de Gobierno de Navarra podrán exigir la retirada definitiva de dicho terminal.

Para poder controlar la antigüedad de los terminales, el adjudicatario deberá mantener un listado de los terminales instalados, su número de serie, fecha de primera instalación, domicilio de primera instalación e historia de las instalaciones posteriores del terminal con domicilio y fecha. En este mismo listado se registrarán las averías que ha sufrido cada uno de los terminales. Este listado deberá presentarse en formato electrónico para su tratamiento a los técnicos de Gobierno de Navarra junto con el resto de informes periódicamente.

25. GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA

25.1. Gestión de supervisión.

El adjudicatario será el responsable de la supervisión del sistema en su conjunto, así como de su monitorización. Cualquier incidencia deberá ser advertida por los sistemas de alarma del adjudicatario, no pudiéndose objetar desconocimiento del estado del sistema para eludir los tiempos de respuesta ante averías o incidencias.

Se facilitarán dos puestos de supervisión del sistema para el personal técnico de Gobierno de Navarra desde donde se pueda supervisar el estado del sistema, las llamadas entrantes con toda la información relacionada con las llamadas, la cola de llamadas, desvíos de las llamadas, alarmas, configuración, Esta información deberá ser almacenada automáticamente para su posterior revisión histórica. Los puestos se ubicarán en SOS Navarra y la Sección de Sistemas de Telecomunicaciones de Gobierno de Navarra. Las dos ubicaciones están conectadas por red corporativa. En estos dos puestos se dispondrá de acceso al histórico de averías y actuaciones en relación a los terminales que el adjudicatario deberá mantener.

Además de los puestos de supervisión el adjudicatario deberá avisar mediante SMS y correo electrónico de las incidencias ocurridas en el sistema a los técnicos de Gobierno de Navarra.

25.2. Mantenimiento de todos los sistemas

El adjudicatario será responsable del mantenimiento completo tanto Hardware como Software, debiendo mantener siempre en perfecto funcionamiento el sistema.

El adjudicatario deberá tener un servicio de mantenimiento, que deberá garantizar la respuesta inmediata ante cualquier posible contingencia, de la forma que se especifica en el punto referido al Nivel de Servicio.

El adjudicatario deberá monitorizar 24 horas 365 días año el correcto funcionamiento del sistema identificando las posibles pérdidas de servicio tanto de la recepción de las llamadas de





teleasistencia como del funcionamiento del sistema que proporciona los datos de los usuarios. En caso de detectar una avería que no pueda resolverse de forma remota deberá presentarse un técnico en las dependencias de SOS Navarra en un plazo máximo de una hora. Este plazo se determinará desde el momento que se advierte la avería, hay una llamada requiriendo la presencia técnica, o desde que el sistema da signos evidentes de anomalías.

Este servicio dispondrá de un teléfono para los avisos de avería con atención de 24 horas 365 días año, con un plazo máximo de una hora para la presentación del técnico en las dependencias de SOS Navarra desde el momento del aviso.

Cualquiera de los trabajos necesarios para la ejecución de los servicios incluidos en este contrato requiere necesariamente de una serie de medidas que permitan garantizar la confidencialidad de la información que hubiera sido tratada por el equipo afectado. A tal efecto, todo trabajo relacionado con el contrato de mantenimiento se desarrollará observando lo indicado en el ANEXO respecto a normas de seguridad relativas a los sistemas de información

Hardware

El adjudicatario deberá disponer del material necesario para la reposición de cualquier parte del sistema. Este stock podrá ser revisado en cualquier momento por los técnicos del Gobierno de Navarra. Deberá estar en un lugar de acceso inmediato en Pamplona o comarca para facilitar la reposición de cualquier elemento.

Software

Será responsabilidad del adjudicatario la actualización de parches o versiones de todo el sistema incluidos los sistemas operativos. Igualmente será responsabilidad del adjudicatario la protección del sistema frente a virus u otro tipo de software malicioso que perjudique el funcionamiento del sistema.

Datos

Será responsabilidad del adjudicatario garantizar la seguridad e integridad de los datos de usuarios, para lo que dispondrá de los protocolos y medidas de seguridad necesarias.

El adjudicatario se asegurará de disponer de las copias o los medios necesarios para recuperar los datos en caso de fallo del sistema.

El adjudicatario se responsabilizará del cumplimiento de la Ley orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal (LOPD) y el Real Decreto 1720/2007 que la desarrolla.

Terminales de usuario.

Todos los equipos estarán programados para realizar un test periódico de funcionamiento por lo menos una vez al mes.

Las llamadas por test periódico o cualquier otra de carácter técnico (bajas baterías, fallos de alimentación, comunicación con sensores o equipo transmisor, etc.), serán dirigidas mediante la oportuna programación a la central receptora del servicio de mantenimiento.

El adjudicatario realizará las actuaciones necesarias para solventar las alarmas técnicas, como cambio de baterías etc.



La empresa adjudicataria deberá garantizar la eliminación sostenible de las baterías que no se puedan reutilizar.

El servicio de mantenimiento deberá atender cualquier solicitud de reprogramación de terminales que solicitará la administración sin coste alguno para la misma durante el contrato.

El Gobierno de Navarra, directamente o a través de su Servicio de Acompañamiento comunicará al servicio de mantenimiento las incidencias que sean detectadas por las personas usuarias del servicio.

Una vez atendida y solucionada la avería se informará con un modelo de parte similar a este:

AVERÍA DEL SISTEMA DE TELEASISTENCIA

Nº ALTA: _____ D.N.I.: _____

USUARIO/A: D/Dña. _____

DIRECCIÓN: _____

POBLACIÓN: _____ C.POSTAL: _____

ZONA BÁSICA: _____

TELÉFONO: _____ TELÉFONO MÓVIL: _____

CAUSA

AVERÍA

RAZÓN

SOLUCIÓN

FECHA SOLUCIÓN: _____ TIPO MEDALLÓN: CORTO

TRASLADO: LARGO

PRUEBA: MODELO MEDALLÓN: _____

SISTEMA: _____ ACCESORIOS:

COMPAÑIA TELEFÓNICA: _____

Vº Bº DEL TÉCNICO

Sistema receptor de llamadas e integración.

Todo el mantenimiento del sistema teleasistencia será responsabilidad de la empresa adjudicataria. Asimismo, el sistema receptor de llamadas y todos los sistemas que se instalen



para permitir la integración deberán recibir revisiones periódicas para comprobar su buen uso y su fiabilidad futura.

La empresa adjudicataria se responsabiliza de todas las actuaciones de su personal, y asume el coste de todas las medidas que deban tomarse para corregir cualquier problema achacable a errores de operación, incluyendo todas las operaciones necesarias para las recuperaciones de datos o la restauración de la operatividad de cualquier equipo.

26. NIVEL DE SERVICIO.

El adjudicatario será responsable de mantener un adecuado nivel de servicio 24 horas al día durante toda la duración del contrato. El adjudicatario será el único responsable de advertir cualquier problema en el funcionamiento del sistema y de responder a él.

Los tiempos de actuación ante cualquier tipo de evento dependerán de la gravedad del mismo.

26.1. Tiempos de respuesta en averías del sistema de recepción de llamadas

Se entenderá que ha finalizado el cómputo de tiempo de respuesta en el momento en el que se advierta la presencia de una persona con capacidad formativa y capacidad material de solucionar la incidencia en el lugar adecuado.

Se distinguirán tres tipos de averías:

- **Averías urgentes:** Serán averías en las cuales hay una interrupción del servicio habitual del sistema, ya sea porque no entran llamadas, la comunicación con el usuario es imposible o cualquier otra dificultad que hagan inviable una conversación normal con un usuario que haya accionado su dispositivo.

En este caso, se establecen unos tiempos máximos de respuesta desde que se inicia el problema de 1 hora.

Si desde el Gobierno de Navarra se le requiriera al adjudicatario por una causa urgente, el tiempo para presentarse desde el aviso será de una hora.

Los retrasos en los tiempos de respuesta se acumularán a los tiempos de indisponibilidad

- **Averías no urgentes:** Son aquellas averías en las que el servicio no queda afectado gravemente y puede seguir funcionando, pero con prestaciones reducidas.

El tiempo máximo de respuesta se establece en 4 horas desde que se inicia el problema.

Si desde el Gobierno de Navarra se le requiriera al adjudicatario por una causa no urgente, el tiempo para presentarse desde el aviso será de cuatro horas.

Los retrasos en los tiempos de respuesta se acumularán a los tiempos de indisponibilidad

- **Averías de calidad:** Estas serán alarmas detectadas en el sistema que no afecten a su normal funcionamiento, no reduzcan sus prestaciones y no haya peligro alguno para la integridad del sistema o para cualquier ámbito del servicio prestado.

Para este tipo de averías se establece un tiempo de respuesta de 3 días.



26.2. Tiempos de respuesta en averías de los terminales de usuario.

Las incidencias recibidas de forma automática por la central receptora del servicio técnico como las comunicadas por el Gobierno de Navarra o el Servicio de Cortesía deberán resolverse en el plazo máximo de veinticuatro horas a partir de su comunicación.

26.3. Tiempos de respuesta de instalaciones y retiradas de los terminales de usuario.

En los casos de terminales que precisen de una instalación eléctrica y/o telefónica el adjudicatario deberá realizar dicha instalación a requerimiento del Gobierno de Navarra en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas a partir de la notificación del mismo.

Este mismo plazo será aplicado para el traslado de terminales en situaciones de cambio de domicilio del usuario.

26.4. Parámetros de disponibilidad

El tiempo que se exige que el sistema esté funcionando sin ninguna avería urgente será como mínimo el 99'95% del tiempo total, en el cómputo de un año contado desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en cuestión.

(4'38 horas de avería en un año no bisiesto)

En el caso que no sea posible conocer con precisión la hora de inicio de una avería urgente, se tomará el momento en el que finalizó la última llamada correcta.

El tiempo que se exige que el sistema funcione sin ninguna avería urgente o no urgente, será como mínimo el 99'70% del tiempo total, en el cómputo de un año contado desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en cuestión.

(26'28 horas de averías en un año no bisiesto)

27. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO E INFORMES.

El Gobierno de Navarra deberá tener toda la información necesaria para el seguimiento del servicio, de cualquier incidente que se haya producido y del estado del sistema en general. Para ello, el Gobierno de Navarra podrá convocar al adjudicatario tantas veces desee a reuniones informativas, en las cuales se levantará acta de las peticiones del Gobierno de Navarra y de las respuestas ofrecidas por el usuario.

Como mínimo se mantendrá una reunión mensual con el personal técnico de Gobierno de Navarra en la que se informará del estado del servicio, evolución de altas y bajas e incidencias ocurridas durante el mes.

Además, la empresa adjudicataria deberá entregar periódicamente los informes que se detallarán. Dichos informes se entregarán en formato electrónico preferentemente, y en papel,



si se solicitara de esta manera. Dichos informes deberán estar en un formato que permitan su tratamiento informático, de tal forma que se puedan hacer estadísticas y agrupación de datos sobre los conceptos referidos en el informe. Deberán estar acompañados de todos los detalles que se consideren pertinentes para que se pueda analizar cualquier incidencia ocurrida.

Se considerará una infracción el hecho que el adjudicatario no tenga toda la información necesaria debido a que no tenga sistemas de recogidas de información suficientemente detallados. Los “logs” de actividad del sistema deberán ser suficientemente aclarativos del estado de funcionamiento del sistema y podrán ser solicitados por el Gobierno de Navarra.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete en todo momento a facilitar a las personas designadas por Gobierno de Navarra la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos. Así mismo, la empresa adjudicataria asumirá y apoyará una transición y deberá por tanto prever un periodo de tiempo, para que en el caso de que deje de prestar el servicio objeto del contrato, realice la transferencia de conocimiento a la nueva empresa adjudicataria del mismo y apoye a ésta en lo necesario de manera que el servicio que reciba Gobierno de Navarra y las personas del servicio de Teleasistencia no difiera en absoluto del que venía recibiendo hasta entonces y que se encuentra definido en este pliego. Dicho periodo será de un mes a contar desde el momento en que deje de prestar el servicio, bien se termine o bien se resuelva el contrato.

27.1. Informe de altas y bajas.

Diariamente, el adjudicatario informará sobre las altas y bajas que haya realizado en su labor. Detallará todos los datos relativos a las altas o bajas, como fecha, usuario, modelo de terminal instalado, ... y cuanta información de relevancia se considere necesaria incluir.

27.2. Informe de incidencias de instalación o retirada de terminales.

Cualquier incidencia que se pueda producir durante la instalación o la retirada de los aparatos, deberá ser informada diariamente. Retrasos, dificultades para entrar en la vivienda, conflictos con los usuarios, problemas técnicos de instalación, ... deberán ser descritos en un informe diario. El informe se facilitará al Gobierno de Navarra.

27.3. Informe de llamadas técnicas.

Cada vez que se haga una serie de llamadas técnicas para la revisión del estado de los terminales se informará al Gobierno de Navarra de los resultados de dicha revisión. Se darán los datos de los terminales con problemas o alarmas de cualquier tipo y se adjuntará una visión general del estado del parque de terminales. Así mismo se debe reportar mensualmente las incidencias técnicas recibidas de forma automática, así como las acciones tomadas para solucionarlas.





27.4. Informe de revisiones del sistema.

Todos los sistemas necesarios para que funcione la recepción de llamadas, desvíos, integración con SOS Navarra, deberán ser revisados periódicamente y el Gobierno de Navarra deberá ser informado puntualmente de los resultados de dichas revisiones.

Se hará una descripción del estado de todos los sistemas, explicando cómo han estado funcionando, los riesgos existentes,

27.5. Informe de incidencias del sistema.

Cualquier incidencia que requiera la atención de la empresa mantenedora del sistema deberá ser informada al Gobierno de Navarra. El informe deberá explicar exhaustivamente cualquier detalle relacionado con la incidencia, los antecedentes, los medios que se emplearon para solucionarla y las soluciones correctoras que se planean aplicar. El adjudicatario mantendrá un histórico de todas las incidencias en el sistema o en los terminales en formato electrónico. Entregará a Gobierno de Navarra un informe periódico con las incidencias del periodo.

28. EQUIPO HUMANO Y TÉCNICO.

La empresa adjudicataria deberá disponer del equipo humano y técnico necesario para el cumplimiento de contrato. En la oferta se indicará:

- El personal dedicado, adecuado en número y cualificación a los principios y objetivos del Proyecto Técnico.
- Se indicará, en relación con cada uno/a de los trabajadores/as, puesto de trabajo, categoría profesional y horas de trabajo dedicadas al servicio.

El uso de del castellano y euskera constituye una condición del contrato, y de su incumplimiento se derivan las consecuencias previstas con carácter general para el incumplimiento de cualquiera de las cláusulas de este contrato.



ANEXO I

MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE

**Contrato de servicio de Teleasistencia y de acompañamiento en el ámbito de la
Comunidad Foral de Navarra para el período 1 de noviembre de 2020 – 31 de octubre de
2021.**

Don/Doña.....
con DNI número.....
con NIF.....
con domicilio en:
con dirección de correo electrónico a efectos de notificaciones.....
actuando en representación de la empresa licitadora.....

DECLARA, bajo su responsabilidad, que la empresa licitadora:

- a) Reúne los requisitos de capacidad jurídica y de obrar, y en su caso, que el firmante ostenta la debida representación.
- b) Posee la solvencia económica, financiera y técnica o profesional necesaria para ejecutar el contrato.
- c) No está incurso en causa de prohibición de contratar, se halla al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, no se ha dado de baja en la matrícula del Impuesto de Actividades Económicas y que solo es sujeto pasivo de aquellas administraciones tributarias de las que presente el certificado correspondiente de estar al corriente de sus obligaciones tributarias.
- d) Reúne el resto de requisitos legales para la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, así como aquellos otros establecidos en los pliegos de la contratación.
- e) Se somete a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias con renuncia, al fuero jurisdiccional que pudiera corresponderle, en el caso de empresas extranjeras.
- f) En su caso, cuenta con el compromiso por escrito de otras entidades respecto a la adscripción de sus medios o la disposición de sus recursos.
- g) Manifiesta que la documentación administrativa de la empresa licitadora ha sido aportada con anterioridad con motivo de otro expediente de contratación de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización y no se ha producido cambio alguno en la situación jurídica de la empresa. El nº de ese expediente anterior es el (RELLENAR VOLUNTARIAMENTE Y SOLO SI SE DA EL CASO)
- h) Autoriza a las unidades tramitadoras del presente expediente de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización, a solicitar el certificado de que la empresa licitadora está al corriente de las obligaciones tributarias con la Hacienda Foral de Navarra, a los efectos de su acreditación única y exclusivamente para el presente expediente (Esta última declaración es voluntaria, si no se desea realizar, debe manifestarse ello).

(Lugar, fecha y firma)



ANEXO II. Normas de seguridad relativas a los sistemas de información

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir en general con la normativa de seguridad aprobada por el Gobierno de Navarra y/o que aplique en cada caso respecto a los sistemas de información y en particular con las siguientes normas de comportamiento:

- No introducir software microinformático, soportes informáticos removibles o cualquier tipo de hardware ajenos al Gobierno de Navarra.
- No difundir ni publicar ninguna configuración de red, sistemas o mecanismos de seguridad de la información existentes o previstos.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información del Gobierno de Navarra, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.
- Acceso exclusivo a la información necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.
- Utilizar exclusivamente la password-clave a él asignada y adquirir el compromiso de actuar de forma cuidadosa para que nadie conozca su palabra de paso.
- Respetar los derechos de propiedad intelectual, industrial y cualquier otros que el Gobierno de Navarra ostenta sobre sus obras e invenciones y que pudieran ser conocidos o explotados por el adjudicatario en cumplimiento de las tareas encomendadas.
- Comunicar a través de los interlocutores de Gobierno de Navarra establecidos, cualquier incidencia que pudiera afectar a la seguridad de los sistemas de información accedidos.
- Utilizar adecuadamente y de forma cuidadosa los sistemas de seguridad implantados, de forma que se respeten y mantengan los niveles de seguridad.
- Facilitar la verificación y comprobación por parte del Gobierno de Navarra del cumplimiento de las medidas de seguridad implantadas en el acceso a sistemas de información comprometidos acorde a los medios y alcance establecidos.

La empresa adjudicataria quedará expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión de la propuesta, aceptación y desarrollo de las obligaciones incluidas en el presente pliego y del contrato subsiguiente, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o tratar con fin distinto al que figura en este Pliego Técnico, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. Cualquier infracción en este sentido será calificada como un incumplimiento de las obligaciones contractuales principales y por tanto podrá ser causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, que se puedan derivar de dicho incumplimiento.





La empresa adjudicataria quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal y su legislación de desarrollo Real Decreto 1720/2007, de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal. Especialmente serán de aplicación el cumplimiento de las obligaciones y requisitos establecidos en el art. 12 de la LOPD en relación al acceso a datos por parte del adjudicatario y que se transcriben a continuación:

“Artículo 12. Acceso a los datos por cuenta de terceros.

1. *No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.*

2. *La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.*

En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de esta Ley que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.

3. *Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.*

4. *En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido per*

